

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:13:18
Уникальный программный код:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

6 СВ(6) 24

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

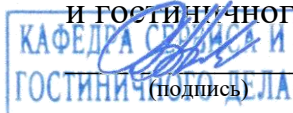
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-
БАРАНОВСКОГО»

Кафедра сервиса и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой сервиса

и гостиничного дела



Я.В. Дегтярева

« 22 » _____ 02 _____ 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

Б1.В.ДВ.02.01 СЕРВИС В САНАТОРНО-КУРОРТНЫХ КОМПЛЕКСАХ

(шифр и наименование учебной дисциплины, практики)

43.03.01 Сервис


(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование профиля подготовки; при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:

ст. преподаватель
(должность)



(подпись)

А.А. Кульбида

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
от «22» февраля 2024 г., протокол № 16

Донецк 2024 г.

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
Сервис в санаторно-курортных комплексах
(наименование учебной дисциплины)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля)

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Тема 1. Рекреационная деятельность. Рекреационный потенциал и рекреационные комплексы Тема 2. Рекреационные районы мира Тема 3. Рекреационный комплекс. Тема 4. Территориальные рекреационные системы мира Тема 5. Рекреационные ресурсы мира Тема 6. Санаторно-курортный комплекс в системе национальной экономики Тема 7. Санаторно-курортный продукт Тема 8. Нормативно-правовые основы функционирования санаторно-курортных предприятий Тема 9 Маркетинг в санаторно-курортной деятельности	8
2	ПК-8 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	Тема 1. Рекреационная деятельность. Рекреационный потенциал и рекреационные комплексы Тема 10. Государственное регулирование развития санаторно-курортной деятельности Тема 11. Лечебный туризм и мировые курорты	

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи	Тема 1. Рекреационная деятельность. Рекреационный потенциал и рекреационные комплексы	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
			Тема 2. Рекреационные районы мира	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
			Тема 3. Рекреационный комплекс.	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
			Тема 4. Территориальные рекреационные системы мира	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
		УК-1.2 Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	Тема 6. Санаторно-курортный комплекс в системе национальной экономики	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
			Тема 7. Санаторно-курортный продукт	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
		УК-1.3 Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки	Тема 6. Санаторно-курортный комплекс в системе национальной экономики	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
			Тема 7. Санаторно-курортный продукт	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
			Тема 8. Нормативно-правовые основы функционирования	Тест, Самостоятельная индивидуальная

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
			санаторно-курортных предприятий	работа
			Тема 9 Маркетинг в санаторно-курортной деятельности	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
		УК-1.4 Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	Тема 2. Рекреационные районы мира	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
			Тема 3. Рекреационный комплекс.	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
			Тема 4. Территориальные рекреационные системы мира	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
		УК-1.5 Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	Тема 6. Санаторно-курортный комплекс в системе национальной экономики	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
			Тема 7. Санаторно-курортный продукт	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
2	ПК-8 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей применением клиенториентированных технологий	ПК-8.1 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов.	Тема 1. Рекреационная деятельность. Рекреационный потенциал и рекреационные комплексы	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
			Тема 10. Государственное регулирование развития санаторно-курортной деятельности	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
			Тема 11. Лечебный туризм и мировые курорты	Тест, Самостоятельная индивидуальная

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
				работа
		ПК-8.2 Осуществляет коммуникации с потребителями услуг, анализирует жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, готовит предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам.	Тема 1. Рекреационная деятельность. Рекреационный потенциал и рекреационные комплексы	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
			Тема 10. Государственное регулирование развития санаторно-курортной деятельности	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
			Тема 11. Лечебный туризм и мировые курорты	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
		ПК-8.3 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.	Тема 1. Рекреационная деятельность. Рекреационный потенциал и рекреационные комплексы	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
			Тема 10. Государственное регулирование развития санаторно-курортной деятельности	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа
			Тема 11. Лечебный туризм и мировые курорты	Тест, Самостоятельная индивидуальная работа

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **Самостоятельная индивидуальная работа**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
12-15	Работа выполнена в полном объеме, изложение изученного вопроса представлено на высоком уровне (обучающийся представил полную характеристику исследуемого объекта, аргументировано описал его организацию, опираясь на требования нормативной документации, показал навыки по организации и выполнению исследовательских работ, устойчивое владение теоретическим материалом, умение логически излагать и анализировать, аргументировать). Подготовлен доклад и презентация к докладу, обучающийся бегло ориентируется в материале и отвечает на дополнительные вопросы.
8-11	Выполнение работы соответствует среднему уровню (обучающийся в целом осветил тему, привел найденные факты, аргументирует и обосновывает свои умозаключения, однако допускает некоторые неточности в формулировках цели, выводов, а также имеются несоответствия в оформлении самой работы и презентации)
5-7	Работа выполнена на низком уровне (вопрос изучен поверхностно, обучающийся допускает существенные неточности, излагает фактический материал с ошибками, не владеет в достаточной степени материалом и умением анализировать, систематизировать, обосновывать и логически излагать полученные сведения) Презентация выполнена с серьезными нарушениями требований или вообще не представлена
0-4	Работа выполнена на неудовлетворительном уровне или не соответствует плану (обучающийся показал свою некомпетентность, не выполнил задание или представил выполнение менее чем на 50%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу **Тест**

Шкала оценивания (интервал баллов)			Критерии оценивания
1 модуль	2 модуль	3 модуль	
25-30	25-30	20-25	Тест выполнен на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100 %)
18-24	18-24	14-19	Тест выполнен на достаточном уровне (правильные ответы составляют 75-89 %)
12-17	12-17	10-13	Тест выполнен на удовлетворительном уровне (правильные ответы составляют 60-74 %)
0-11	0-11	0-9	Тест выполнен на неудовлетворительном уровне (правильные ответы составляют менее, чем 60 %)

Перечень оценочных материалов

№ п/ п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру	Фонд тестовых заданий

		измерения уровня знаний и умений обучающегося.	
2	Самостоятельная, индивидуальная работа	Обзор информационных источников, подбор информации, подготовка материала о состоянии и особенностях функционирования гостиничного хозяйства в конкретной стране (по варианту), анализ и обоснование полученных данных, аргументация умозаключений и формулировка выводов.	Тематика самостоятельной, индивидуальной работы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При изучении учебной дисциплины в течение семестра обучающийся максимально может набрать 100 баллов.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки систематичности и активности по каждой теме программного материала учебной дисциплины.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется с помощью решения тестов и выполнения самостоятельной, индивидуальной работы.

По оценочному материалу «тест»

Тестовые задания могут быть следующих типов: закрытого типа с выбором одного правильного ответа, открытого типа (обучающийся самостоятельно формулирует ответ), задания на установление соответствия, задания на установление правильной последовательности.

По оценочному материалу «самостоятельная индивидуальная работа»

Самостоятельная индивидуальная работа выполняется в рамках смыслового модуля №1, №2 и №3 и является контролирующей формой. Выполнение заключается в написании текста работы по заданной теме, его оформлении, публичной защите в виде доклада, который сопровождается презентацией.

- задание позволяет оценить и диагностировать наличие умений и навыков анализировать, обобщать фактический и теоретический материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать цели, делать выводы.

- задание дает возможность оценивать умения обучающихся самостоятельно применять имеющиеся знания в процессе решения практических задач и проблем, уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Задачей данной работы является приобретение умений использования теоретических знаний для решения поставленных практических задач исследования объектов гостиничного хозяйства; применения современных методов по определению состояния организации исследуемого объекта, методик его изучения и анализа.

Работа выполняется по индивидуальной теме, имеет творческий характер. Предполагает сбор и анализ фактов из литературных источников по заданной теме, а также применение полученных сведений в решении поставленной проблемы.

Работа должна быть сдана для проверки в установленный срок.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме зачета с оценкой.

Опираясь на знания обучающихся, преподаватель оставляет за собой право решающего слова во время оценивания знаний.

Текущее тестирование и самостоятельная работа											
Смысловой модуль N 1					Смысловой модуль N 2			Смысловой модуль N 3			Сумма (в баллах)
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	100
7	7	7	7	7	10	10	15	10	10	10	

Примечание. T1, T2, ... T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)
75-79		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)